

A. Latar Belakang Pelayanan publik yang menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Sementara itu dalam sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga, yang pada akhirnya, menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun sesama. Menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparatur pemerintah hendaknya bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan publik. Berlakunya ketentuan Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan, dan peranserta 2 masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah. Banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, lambat, tidak adil dalam memberikan pelayanan, kurang informatif, kurang konsisten, tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN. Undang-Undang tentang pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rofifah dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Mannuruki Kecamatan Tamalate Kota Makassar menyebutkan bahwa ada beberapa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Mannuruki diantaranya adalah pelayanan KTP, KK, Surat Keterangan (keterangan pindah, keterangan kelahiran, keterangan kematian dan lainnya). Dalam pelayanan administrasi kependudukan terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (realibility), daya tanggap 3 (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (emphaty). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesemuanya dikategorikan sudah berkualitas. 1 Penelitian terdahulu yang juga dilakukan oleh Dwi Kartika Febrianti dengan judul Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Antang menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) khususnya di Kantor Kelurahan Antang, masyarakat mengharapkan dalam prosedurnya bersifat sederhana. Untuk melihat pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Antang digunakan 10 prinsip- prinsip pelayanan publik berdasarkan Kemenpan No. 63 Tahun 2003 yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan. Hasil penelitian menunjukkan sudah terlaksana dengan baik. 2 Diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, yang dimaksudkan dalam peraturan presiden ini yaitu Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. 1 Rofifah. 2015. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Mannuruki Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Makassar: FIS UNM. 2 Dwi Kartika Ferianti. 2016. Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Antang. Makassar: FIS UNM. 4 Adanya berbagai macam keluhan dan tuntutan perbaikan yang diajukan oleh masyarakat pengguna jasa kepada aparat birokrasi terlihat bahwa secara umum kinerja birokrasi indonesia dalam menjalankan fungsi pelayanan publik masih jauh dari harapan bagi terwujudnya birokrasi yang responsif, efisien, dan publik akuntabel. Berdasarkan dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Kualitas Pelayanan Mutasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”. B. Rumusan Masalah Permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Mutasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”? C. Tujuan Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Mutasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. D. Manfaat Penelitian Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu: 1. Manfaat teoritis, untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta wawasan dalam membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. 5 2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan rujukan khususnya bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik